

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 4/2026 vegna kvörtunar um tjón á hjálpartæki í flugi Icelandair nr. FI852 þann 20. júní 2025**

#### **I. Erindi**

Þann 2. júlí 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. FI852 á vegum Icelandair (IA) þann 20. júní 2025 frá Chicago til Keflavíkur. Þaðan átti kvartandi flug til Stokkhólms. Í kvörtuninni kemur fram:

On June 21st, upon arrival, the canopy of my daughter's adaptive medical stroller was missing. This stroller is a specialized adaptive device manufactured exclusively in North America and cannot be repaired locally.

I informed IcelandAir and requested guidance on repair or replacement, explaining that only the manufacturer could provide the necessary parts. The manufacturer quoted a replacement canopy cost of approximately \$230 USD (excluding shipping).

Additionally, I requested reimbursement for shipping costs of \$80 USD, a figure lower than the likely actual cost for shipping the part from the USA to Finland.

Despite this, IcelandAir offered compensation of only \$100 USD, which does not cover the replacement cost, shipping, or the consequential disruption we experienced.

Further, I requested reimbursement of \$456.57 USD for a hotel stay that we were unable to fully enjoy or leave due to the missing stroller canopy, €16 EUR for a boat ride we had to take without the canopy, and €100 EUR to cover anticipated future transportation costs.

During our layover in Iceland, despite confirmed arrangements for mobility assistance for my daughter, no such support was provided. We had to negotiate steep stairs and board the connecting flight without necessary assistance, posing safety risks and causing distress. My daughter was in pain and I felt I had really let her down because when we gave them her stroller I promised her there would be someone waiting with a wheelchair when we switched planes in Iceland.

IcelandAir acknowledged this failure and offered 20,000 Saga loyalty points as compensation, which I declined as I do not intend to use IcelandAir services again and

find this form of compensation inadequate. I requested a monetary compensation or partial refund and both were denied.

Under the Montreal Convention, which governs international air travel, and EU Regulation 1107/2006, airlines are required to repair, replace, or reimburse mobility aids without delay and within 96 hours of loss or damage. This time frame has long since passed in my case.

Moreover, Article 14 of Regulation (EC) No 1107/2006 on the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when traveling by air mandates that airlines provide appropriate assistance and remedies for failures.

IcelandAir's refusal to provide compensation covering the actual costs incurred and failure to provide agreed mobility assistance represents a breach of these obligations.

SGS bað Isavia um upplýsingar um hvort beðið hafi verið um þjónustu og hvaða þjónusta hafi verið veitt. Í svari Isavia kom fram að 45 dögum eftir að þjónusta var veitt er persónugögnum eytt þannig að ekki sé hægt að sjá hvort eða hvaða þjónustu einstaklingur fékk. Tvær pantanir hafi verið gerðar fyrir þetta flug og í öðru tilfallinu hafi aðstoð verið veitt en í hinu hafi starfsmaður mætt við hliðið en farþeginn hafi ekki gefið sig fram.

## **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar IA með tölvupósti þann 15. júlí 2025. Í svari IA, sem barst þann 30. júlí 2025, kom eftirfarandi fram:

Vísað er í kvörtun með tilvísunarnúmer 25071012 en kvörtunin lýtur annars vegar að misbresti sem varð við veitingu á hjólastólaþjónustu við millilendingu á Keflavíkurflugvelli þann 21. júní sl. og hins vegar að skemmdum á farangri (hjálpartæki). Áður en vikið er að hvoru atriði fyrir sig sér Icelandair (hér eftir félagið) ástæðu til að koma á framfæri afstöðu sinni varðandi það hvort SGS hafi valdheimildir til að úrskurða um bótaskyldu flugrekanda vegna meintra brota á ákvæðum reglugerðar nr. 1107/2006, um réttindi fatlaðs og hreyfihamlaðs fólks sem ferðast með flugi, en í kvörtuninni virðist vera höfð uppi krafa um að SGS ákvarði kvartanda bætur úr hendi félagsins.

Afstaða félagsins er sú að slíkar valdheimildir SGS verði ekki leiddar af lögum um loftferðir nr. 80/2022 né af reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga. Í 1. mgr. 208. gr. laga um loftferðir er úrskurðarvald SGS afmarkað en skv. ákvæðinu nær það til fjárhagslegra krafna og einkaréttarlega hagsmuna sem farþegar telja sig eiga samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laganna.

Í XVI. kafla laganna er hins vegar hvergi vikið að bótaskyldu flugrekanda (né rekstraraðila flugvallar) vegna atriða sem lúta að þeim atriðum sem reglugerð 1107/2006 fjallar um. Reyndar hefur verið lögfest reglugerðarheimild í f. lið 1. mgr. 209. gr. til að

fjalla nánar um þessi atriði en svo virðist sem sú heimild hafi ekki verið nýtt. Þá eru engin ákvæði í reglugerð 1107/2006 sem beinlínis kveða á um bótaábyrgð ábyrgðaraðila, að frátalinni 12. gr. sem vísar í önnur lög um bótaábyrgð.

Um skemmdir á hjálpartækjum í flutningi gilda því ákvæði Montreal sáttmálans sem veitt hefur verið lagagildi hér á landi og er sáttmálinn felldur inn í lög um loftferðir. Sáttmálinn er hins vegar lögfestur sem fylgiskjal með lögum nr. 80/2022 en er ekki að finna í XVI. kafla laganna.

SGS hefur því ekki talið sig hafa valdheimildir til að úrskurða í málum sem varða atriði sem fjallað er um í sáttmálanum, t.d. er kvörtunum sem varða skemmdir á farangri vísað frá stofnuninni. Afstaða félagsins er því sú að fjárhagslegar kröfur vegna hugsanlegra brota á ákvæðum reglugerðar 1107/2006 eigi að sama skapi að sæta frávísun.

Vakin er athygli á því að hér er ekki verið að fullyrða um það hvort ákvæði reglugerðarinnar geti verið grundvöllur bótaábyrgðar, þá er ekki verið að halda því fram að SGS sé ekki réttur framfylgdaraðili að reglugerð nr. 1107/2006, heldur er einungis verið að mótmæla því að SGS hafi vald til að úrskurða um bótaskyldu vegna brota á ákvæðum reglugerðarinnar.

Varðandi efnisleg svör við kvörtuninni þá er vert að svara hvoru umkvörtunarefninu fyrir sig.

### **Misbrestur sem varð við veitingu hjólastólaaðstoðar á Keflavíkurflugvelli:**

Í kvörtuninni kemur fram að hjólastólaaðstoð fyrir dóttur kvartanda hafi ekki verið veitt við millilendingu í Keflavík þann 21. júní sl. Í því samhengi bendir félagið á að skylda flugrekanda í þeim efnum nær aðeins til þess að koma ósk farþega um hjólastólaaðstoð á framfæri til rekstraraðila flugvallarins, sbr. 6. gr. reglugerðarinnar. Í framkvæmd er slíkum óskum komið á framfæri í gegnum bókunarkerfi með því að sett er inn skipun í bókunina um að óskað sé eftir tiltekinni tegund af hjólastólaaðstoð. Hafi skipunin verið færð í bókunarkerfið meira en 48 klukkustundum fyrir brottför á hún að komast til skila til flugvallarins.

Í tilfelli kvartanda voru skilaboð færð í bókunina þann 15. júní þar sem óskað var eftir hjólastólaaðstoð í flugstöð (WCHR) fyrir alla flugleggina (Chicago-Keflavík og í Stokkhólm). Sjá skjáskot úr bókunarkerfi þessu til staðfestingar. Félagið hafði því uppfyllt þær skyldur sem reglugerðin leggur á herðar flugrekendum en félagið ítrekar að það eru ekki flugrekendur sem bera ábyrgð á framkvæmd hjólastólaaðstoðar á flugvöllum sbr. 1. viðauka reglugerðarinnar. Af ofangreindu leiðir að félagið verður ekki gert ábyrgt fyrir því hafi hjólastólaaðstoðin ekki verið veitt og því braut félagið ekki gegn ákvæðum reglugerðar 1107/2006.

**Skemmdir á hjálpartæki (hluti af hjálpartæki týndist í flutningi)** Félagið hefur þegar greitt kvartanda 300 dollara í samræmi við kröfu kvartanda en fjárhæðin samsvarar þeirri fjárhæð sem kostaði að fá nýjan hlut í stað þess sem týndist. Félagið hafnar hins vegar kröfum um endurgreiðslu á hóteli og fyrir bátsferð (það gæti verið að

um sé að ræða innsláttarvillu og að krafan sé fyrir ferð með BOLT) en rökstuðning og sönnun skortir fyrir þeim kröfuliðum. Einfaldar fullyrðingar um að ekki hafi verið hægt að njóta hóteldvalarinnar vegna farangurskemmdar getur tæplega talist haldbær grundvöllur fyrir bótaskyldu. Afstaða félagsins er því sú að hafna beri þeim kröfuliðum. Þá ítrekar félagið þau sjónarmið sem koma fram að ofan varðandi valdheimildir SGS þegar kemur að ákvörðun bóta á grundvelli ákvæða reglugerðar 1107/2006.

SGS sendi kvartanda svar IA til umsagnar þann 31. júlí 2025. Í svari kvartanda kom fram:

## 1. Mobility Assistance Failure at Keflavík Airport

IcelandAir claims it fulfilled its obligations under Article 6 of Regulation (EC) No 1107/2006 by inputting a wheelchair assistance code (WCHR) into the system on June 15. However, the regulation is clear that this is not the sole obligation of the air carrier. While airports are responsible for providing assistance, airlines are responsible for ensuring that the assistance is both requested and appropriate for the passenger's specific needs.

Article 4(1) and Annex II of Regulation 1107/2006 require air carriers to communicate the needs of passengers with reduced mobility (PRMs) to the managing body of the airport with sufficient notice, and to cooperate with airport staff to ensure assistance is actually delivered.

Simply inputting a code does not fulfill the spirit or the full extent of the regulation if assistance ultimately fails to materialize.

The fact that no assistance was provided during the connection at Keflavík placed both my daughter and me in physical distress and unsafe conditions (she is a fall risk).

Furthermore, no investigation into why assistance failed has been presented by the airline, which suggests a breakdown in coordination and oversight — one that falls within the shared responsibility of the airline and airport under the EU regulation framework.

I therefore maintain that IcelandAir failed in its obligation under both the letter and intent of Regulation 1107/2006, particularly considering the vulnerable nature of the passenger involved (a minor with a recognized physical disability).

## 2. Loss of Canopy to Adaptive Mobility Equipment

I acknowledge IcelandAir's statement that they paid \$300 USD; however, this figure is not accurate and does not cover the actual costs incurred, as explained in my original submission.

To clarify:

The replacement canopy was quoted at \$230 USD, and shipping is at least \$80 USD, totaling \$310 USD minimum, which I clearly communicated.

I have not yet received a reimbursement that covers the full, actual cost of this essential medical equipment, nor has IcelandAir offered assistance in liaising with the U.S.-based manufacturer or handling the logistical burden caused by their error.

EU Regulation No 1107/2006 and the Montreal Convention Article 22(2) impose a duty on airlines to fully repair or replace mobility aids without delay and without imposing additional costs on the passenger. The compensation must be full and fair, not partial or capped arbitrarily. Despite notifying IcelandAir of the missing canopy on June 21, 2025, I did not receive a compensation offer exceeding \$100 USD until July 13, more than three weeks later, and only after I escalated to a supervisor and explicitly requested a rental stroller while waiting for the replacement part. During this entire period and up until today, no temporary solution was provided, and the airline failed to respond to my rental request altogether. This delay and failure to act proactively contradict the airline's duty under Article 22(2) of the Montreal Convention and EU Regulation 1107/2006, which require full repair or replacement of damaged mobility aids without delay, and without placing extra burdens on passengers with disabilities. The lack of prompt support and disregard for my rental request have caused ongoing hardship.

Additionally, IcelandAir dismisses my related claims for a hotel stay, local travel, and other impacts as "unsupported." However:

The inability to leave the hotel without a canopy for protection (essential due to my daughter's disability and sun sensitivity) made our prepaid vacation effectively impossible.

I am willing to provide receipts and additional context, but I believe under Montreal Convention Article 19 and EC Regulation 261/2004, the airline should not summarily reject consequential loss claims without giving the passenger a chance to substantiate them through a formal process.

As of today, I have not yet been able to purchase the replacement canopy, in part because I am receiving shipping quotes significantly higher than the original \$80 estimate I provided.

Additionally, I requested a rental stroller or temporary replacement from IcelandAir to address the gap in mobility support during our travels, but no response was ever provided to this request.

This situation continues to impact our daily mobility and comfort, and it underscores that the compensation offered to date (\$300 USD) does not adequately reflect the real-world cost of replacing the item or mitigating the damage. This is inconsistent with the airline's obligations under the Montreal Convention and Regulation 1107/2006, which require carriers to fully repair or replace damaged mobility aids in a timely and complete manner.

### 3. Requested Resolution

In light of the above, I respectfully ask the Transport Authority to investigate and support the following:

-Fair compensation for the actual cost of the replacement canopy's associated shipping

-Review of the failed mobility assistance provision and a finding that IcelandAir failed to ensure support during the layover;

-Reasonable reimbursement for consequential damages, including the hotel stay and local transport made unusable due to the missing equipment;

-Monitoring or enforcement to ensure IcelandAir's practices align with EU passenger rights regulations moving forward.

-Goodwill compensation of €300

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Í 12. gr. reglugerðar EB nr. 1107/2006 kemur fram að ef hjólastólar eða önnur ferlihjálpartæki eða hjálpartæki tynast eða skemmast við meðhöndlun á flugvelli eða við flutning um borð í loftfar skuli farþeginn, sem er eigandi búnaðarins, fá bætur í samræmi við ákvæði alþjóðlegra laga, laga Bandalagsins og landslaga. Reglugerðin er innleidd í íslenskan rétt með reglugerð nr. 475/2008, sem sækir stoð sína í 4. mgr. 257. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022.

SGS ber ábyrgð á eftirliti með framkvæmd reglugerðar EB nr. 1107/2006 og er heimilt að bera fram kvörtun varðandi meint brot á reglugerðinni til Samgöngustofu, sbr. 3. gr. reglugerðar nr. 475/2008 og 2. mgr. 15. gr. reglugerðar EB nr. 1107/2006. Eftirlit Samgöngustofu samkvæmt reglugerðinni felur hins vegar ekki í sér almenna heimild til að úrskurða um fjárhagslegar skaðabótakröfur vegna tjóns á farangri eða hjálpartækjum eða vegna afleidds tjóns sem farþegi telur sig hafa orðið fyrir.

Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 gilda lögin á íslensku yfirráðasvæði og um borð í íslenskum loftförum hvar sem þau eru stödd. XVI. kafli laganna mælir fyrir um tiltekin réttindi farþega og heimildir Samgöngustofu til að skera úr ágreiningi um fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt þeim kafla, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna.

Tjón á farangri, þar á meðal þegar hluti af hjálpartæki tapast eða skemmist í flutningi, fellur undir reglur Montreal-samningsins um ábyrgð flytjanda vegna farangurs. Montreal-samningurinn hefur lagagildi hér á landi sem fylgiskjal með lögum um loftferðir nr. 80/2022, en efni samningsins er ekki hluti af XVI. kafla laganna. Samgöngustofa hefur því ekki heimild

samkvæmt 208. gr. laga um loftferðir til að úrskurða um fjárhagslegar skaðabótakröfur sem byggjast á tjóni á farangri eða hjálpertæki samkvæmt Montreal-samningnum.

Í málinu liggur fyrir að kvartandi krefst annars vegar greiðslu vegna hlífar sem vantaði á sérhæfðan hjólastól eða hjálpertæki og hins vegar greiðslu vegna útgjalda og óhagræðis sem kvartandi telur hafa leitt af því að hlífin var ekki til staðar, m.a. vegna hóteldvalar, ferða og fyrirhugaðs ferðakostnaðar. Slíkar kröfur lúta að tjóni á farangri eða hjálpertæki og afleiddu tjóni vegna þess tjónsatviks. Þær falla því ekki undir úrskurðarheimildir Samgöngustofu samkvæmt XVI. kafla laga um loftferðir.

### **Veiting hjólastólaþjónustu**

Kvartandi heldur því einnig fram að hjólastólaþjónusta hafi ekki verið veitt við millilendingu á Keflavíkurflugvelli. Af gögnum málsins verður ráðið að Icelandair hafi skráð beiðni um hjólastólaaðstoð í bókunarkerfi þann 15. júní 2025 fyrir viðkomandi flugleggi. Samkvæmt reglugerð EB nr. 1107/2006 hvílir framkvæmd þjónustu við fatlað og hreyfihamlað fólk á flugvelli á rekstraraðila flugvallarins, að því marki sem beiðni hefur verið komið á framfæri með viðeigandi hætti. Ísavia annast slíka þjónustu á Keflavíkurflugvelli og Icelandair hefur ekki yfirráð yfir framkvæmd þjónustunnar eftir að beiðni hefur verið komið til rekstraraðila flugvallarins.

Samgöngustofa telur því ekki unnt, á grundvelli fyrirbyggjandi gagna, að leggja til grundvallar að Icelandair hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt reglugerð EB nr. 1107/2006 hvað varðar miðlun beiðni um aðstoð. Hafi þjónustan ekki verið veitt við millilendingu á Keflavíkurflugvelli var það atriði sem laut að framkvæmd þjónustu á flugvöllinum en ekki að því að Icelandair hefði ekki komið beiðninni á framfæri. Ísavia segir að tvær pantanir um þjónustu hafi verið fyrir þetta flug en einungis einn farþegi hafi gefið sig fram.

### **Tjón á hjólastól**

Að því er varðar tjón á hjálpertækinu liggur fyrir samkvæmt gögnum málsins að Icelandair hefur greitt kvartanda 300 Bandaríkjadali vegna hlífarinnar sem vantaði á hjólastólinn. Með hliðsjón af því er ekki tilefni til frekari úrlausnar Samgöngustofu um þann lið, enda fellur ágreiningur um fjárhæð bóta vegna tjóns á farangri eða hjálpertæki undir reglur Montreal-samningsins og eftir atvikum dómstóla, en ekki úrskurðarheimildir Samgöngustofu samkvæmt XVI. kafla laga um loftferðir.

### **Afleitt tjón**

Kröfur kvartanda um endurgreiðslu hótélkostnaðar, kostnaðar vegna ferða, framtíðarflutningskostnaðar, miskabóta eða annarra greiðslna vegna þess sem kvartandi hafði ætlað sér að gera en gat ekki gert vegna þess að hlífina vantaði, teljast afleiddar fjárkröfur vegna tjóns á hjálpertæki. Slíkar kröfur falla ekki undir ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 og verða ekki leiddar af úrskurðarheimild Samgöngustofu samkvæmt 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022. Þeim kröfum er því vísað frá.

### *Úrskurðarorð*

Kröfu kvartanda um frekari greiðslu vegna tjóns á hjálpartæki í flugi Icelandair nr. FI852 þann 20. júní 2025 er vísað frá Samgöngustofu þar sem ágreiningur um slíkt tjón fellur undir reglur Montreal-samningsins en ekki úrskurðarheimildir Samgöngustofu samkvæmt XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022.

Kröfum kvartanda um bætur vegna hótélkostnaðar, ferða, framtíðarflutningskostnaðar, óhagræðis og annars afleidds tjóns er vísað frá Samgöngustofu.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 3. júlí 2026

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir